أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي

Impact of Work Stress on the Behavior of Organizational Citizenship among Women Doctors at Mustafa Pasha University Hospital

ياسمين فلاح [1،*]، رتيبة بوهالي [2]

[1] مخبر البحث في المقاولاتية واستراتيجيات الابتكار في بيئة المال والأعمال، جامعة جيجل (الجزائر)

(yasmine.fellah@univ-jijel.dz)

[2] مخبر ميكاترونيك ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة جيجل (الجزائر)

(rbouhali@univ-jijel.dz)

تاريخ الاستلام: 2024/09/03؛ **تاريخ المراجعة**: 2024/09/05؛ **تاريخ القبول**: 2024/12/19

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات، باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة عن متغيرات الدراسة، وتوزيعه على عينة عشوائية بسيطة بلغت 72طبيبة من مختلف التخصصات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي، وتحليل النتائج بواسطة برنامج SpssV25.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية للطبيبات بالمستشفى محل الدراسة، كما تم التوصل إلى عدم وجود أثر لضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) على سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الوعي الحضاري، وعي الضمير). وعليه نوصي بوضع استراتجيات للتقليل من ضغوط العمل من خلال النظر في ساعات العمل الطويلة وتحسين بيئة العمل وكذا تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحفيز الطبيبات عن طريق التعويضات المادية والمعنوية.

الكلمات المفتاح: ضغوط العمل؛ سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ الطبيبات؛ مستشفى مصطفى باشا الجامعي.

تصنيف JEL: J81؛ D23

Abstract: This study aims to test the effect of work stress on organizational citizenship behavior among women doctors, by using a questionnaire as a tool to collect the necessary data on the study variables, distributing it to a simple random sample of 72 women doctors from various specialties at Mustafa Pasha University Hospital, and analyzing the results using the SpssV25.

The results of the study illustrate that there is a high level of work stress and organizational citizenship behavior among women doctors in the hospital. It also showes that there is no effect of work stress (role ambiguity, role conflict, workload, physical work environment) on organizational citizenship behavior (altruism, courtesy, sportsmanship, cultural awareness, conscience). Accordingly, we recommend developing strategies to reduce work stress by considering long working hours and improving the work environment, as well as enhancing organizational citizenship behavior by motivating female doctors through material and moral compensation.

Keywords: Work Stress, Organizational Citizenship Behavior, Women Doctors, Mustapha Pacha University Hospital.

Jel Classification Codes : D23 ;J81

* ياسمين فلاح yasmine.fellah@univ-jijel.dz

I- تمهيد :

تتعرض معظم المنظمات في الوقت المعاصر للمنافسة،لاسيما مؤسسات الرعاية الصحية (Mohamed El-Sayed, Abd El-Fattah, & Mohamed, 2018, p. 149)، لذلك فهي تشجع موظفيها على تبني السلوكيات الإيجابية كسلوك المواطنة التنظيمية، الذي من شأنه أن يساعدها في تعزيز الميزة التنافسية والارتقاء بالأداء (Hooi & Ali, 2016, p. 2713)، حيث يعتبر عامل أساسي في حياة المنظمة (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014, p. 78)،إذ يمكن من إنشاء علاقات قوية مع الزملاء في العمل (BOZDOĞAN, 2021, p. 1072)، وجذب قوى عاملة ذات كفاءة (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88)، ويكون أداء المنظمات التي تمتلك موظفين ذو مستو مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية أفضل مقارنة بالمنظمات الأخرى (Adhi Pranata, Suyatna Yasa , & Sitiari , 2020, p. 66)

تعتبر ضغوط العمل من التحديات الأكثر شيوعا وتكلفة حيث لها أثر سلبي على أداء الموظفين (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafeh, 2018, p. 1453). تنجم هذه الضغوط عن الظروف والتزامات الوظيفة، التي تنعكس سلبا على الحالة النفسية و الجسدية إذا لم يتم التصدي لها بكفاءة (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014, p. 78)

حسب إحصائيات الجمعية الأمريكية النفسية عام 2015 فإن 60% من الموظفين يعتبرون وظيفتهم متعبة نفسيا وجسديا (Hooi & Ali, 2016, p. 2713) مما يعيق الحفاظ على القوى العاملة (Tsang, Chen, Wang, & Tai, 2012, p. 13) ، إلا أنه في دراسات أخرى وجد أنه بإمكان الضغط أن يؤثر إيجابا على الفرد (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014, p. 78) حيث بإمكانه أن يكون محفزا للموظف (Adhi Pranata, Suyatna Yasa , & Sitiari , 2020, p. 67) .

في إحدى الدراسات تتعرض 93% من العاملات بالصحة إلى ضغوطات في مكان العمل وهذا راجع إلى ضعف علاقات العمل، مشاهدة حالات الموت بشكل يومي وكذا ضعف نظام المكفأت والتحفيز (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafeh, 2018, p. 1453) كما أنهن مجبرات على خلق توازن بين الحياة الشخصية و المهنية (Tsang, Chen, Wang, & Tai, 2012, p. 9) ،لهذا سوف نرتكز في دراستنا الحالية على دراسة أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى فئة النساء العاملات (الطبيبات) بمستشفى عمومي جزائري ممثلا في مستشفى مصطفى باشا الجامعي للتعرف على واقع الموضوع في أحد أهم وأكبر المستشفيات في الجزائر، في سبيل تحسين أداء المؤسسات الصحية الجزائرية.

إشكالية الدراسة:

انطلاقا مما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي؟

الأسئلة الفرعية:

ينبثق عن السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤولات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي ؟
- ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة؟

الفرضيات:

انطلاقا من التساؤول المركزي والأسئلة الفرعية تم تقديم مجموعة من الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:**وجود مستوى عال من ضغوط العمل لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي.
- **الفرضية الثانية:**وجود مستوى منخفض لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي.
- **الفرضية الثالثة:**وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق عدة أهداف منها:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل السائد لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي.
- التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي.

- اختبار طبيعة العلاقة و درجة التأثير بين ضغوط العمل بأبعادها على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى الطبيبات بالمستشفى.
- تقديم بعض التوصيات للمستشفيات من شأنها التخفيف من ضغوط العمل و التحسين من مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من العناصر التالية:

- أهمية المتغيرات التي تدرسها حيث يحتل كل من ضغوط العمل و سلوك المواطنة التنظيمية مكانة هامة في القطاع الصحي خصوصا بعد أزمة كورونا.
- التعرف على أنواع ضغوط العمل التي تواجه الطبيبات في المستشفى العمومي.
- دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على ظهور سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات في مستشفى مصطفى باشا الجامعي.
- أهمية القطاع الصحي حيث يعتبر الطاقم الطبي عنصر أساسي لتحقيق الأداء الفعال نظرا لدورهم في تقديم رعاية جيدة للمرضى.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة يتم استخدام المنهج الوصفي لدراسة أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفى الجامعي مصطفى باشا، واعتماد الاستبيان لجمع البيانات واستخدام برنامج **SpssV25** لمعالجة البيانات والتمكن من تحليلها.

حدود الدراسة:

- **المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على مستشفى مصطفى باشا.
- **الزمانية:** أجريت الدراسة خلال عام 2024 .
- **الموضوعية:** اهتمت بالمواضيع المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية وضغوط العمل.
- **البشرية:** احتوت الدراسة عينة عشوائية من 72 الطبيبات العاملات بالمستشفى.

الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** (صقر، 2009) **بعنوان:**

"أليات مقترحة للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمستشفى"

هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القدس الشرقية ،وتم بناء استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية بلغت 262 عامل وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ومستوى مرتفع من الولاء التنظيمي ودعت الدراسة إلى تفعيل أليات من شأنها التقليل من ضغوط العمل وتعزيز الولاء.

- **الدراسة الثانية** :(Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014) **بعنوان**:

''The relationship between quality of work life; job stress; job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh Hospitals staff''

هدفت إلى دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ،ضغط العمل، الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات أشنويه بإيران ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان و توزيعه على عينة بلغت158 من الموظفين بالمستشفيات محل الدراسة،و توصلت نتائج الدراسة إلى أن كل من ضغط العمل ،الالتزام التنظيمي ،الرضا الوظيفي هي محددات حيث تعد عوامل مؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية(الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).

- **الدراسة الثالثة** : (Hooi & Ali, 2016) **بعنوان**:

"The linkage between stress and organizational citizenship behavior

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل و سلوك المواطنة التنظيمية،و لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان و توزيعه على عينة بلغت472 من موظفي البنوك التجارية بماليزيا ،و توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير سلبي لضغط العمل (ضغط نفسي،جسدي، عاطفي) على سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)

- **الدراسة الرابعة** (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafeh, 2018) **بعنوان** :

" Work stress and citizenship behaviors among nurses."

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين ضغوط العمل و سلوك المواطنة التنظيمية للممرضين ،و لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان وتوزيعه على عينة بلغت 310 من الممرضين في مستشفيات تبريز بإيران و تم تحليل البيانات باستخدام spss v 23، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط بين ضغوط العمل و سلوك المواطنة التنظيمية.

- **الدراسة الخامسة** (الغصني و السعيطي، 2018) **بعنوان:**

"ضغوط العمل وتأثيرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات الإدارية في المستشفيات العامة في مدينة بنغازي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان وتوزيعه على عينة مختارة بطريقة عمدية بلغت35من متخذي القرار ،وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى عال من أبعاد ضغوط العمل (المسؤولية اتجاه الأخرين،فرص التقدم والنمو الوظيفي،الهيكل التنظيمي،الظروف المادية للعمل،المساندة الاجتماعية،صراع الدور،عبء العمل،غموض الدور) ووجود أثر لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار.

- **الدراسة السادسة** (مرسى و طه، 2020) **بعنوان:**

"النسيان التنظيمي وأثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أنواع النسيان التنظيمي (الهادف والغير الهادف)على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية بأسيوط، حيث تم بناء استبيان وتوزيعه على عينة بلغت 384عامل وتم تحليل النتائج بواسطة برنامجspssوتوصلت النتائج إلى مستوى متوسط من النسيان التنظيمي ومستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

- **الدراسة السابعة** (النصراوي، 2022) **بعنوان:**

"أثر جودة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها في المستشفيات الأهلية في كربلاء حيث تم بناء استبيان وتوزيعه على عينة بلغت 108عامل وتم التوصل إلى وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية ومستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

- **الدراسة الثامنة** (عثامنة و بن عبد الغاني، 2022) **بعنوان:**

"أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن ،وتم بناء استبيان وتوزيعه على عينة بلغت 254ممرضة ،وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى عال من ضغط العمل ومستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي ووجود أثر سلبي لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.

- **الدراسة التاسعة:** (الحلواني و مصطفى محمد ، 2022) **بعنوان:**

"دور القيادة الأخلاقية لدى رؤوساء الأقسام الأكاديمية في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم"

هدفت الدراسة إلى تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى هيئة أعضاء التدريس ومعاونيهم في جامعة أسيوط،ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان وتم توزيعه على عينة عشوائية بلغت 282من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية ومستوى مرتفع من القيادة الأخلاقية ،كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة القادة للقيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية.

- **الدراسة العاشرة:** (عبد العظيم، 2023) **بعنوان:**

"أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية:دراسة ميدانية على المستشفيات العامة بمحافظة سويف"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل (عبء العمل،غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار،الكياسة،السلوك الحضاري،الروح الرياضية،وعي الضمير) بالعاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة بني سويف،ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان و توزيعه على عينة بلغت من العاملين بالمستشفيات محل الدراسة،وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل و سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014) (Hooi & Ali, 2016) (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafeh, 2018) (عبد العظيم، 2023)في تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة (صقر، 2009) (الغصني و السعيطي، 2018) (عثامنة و بن عبد الغاني، 2022) في قياس مستوى ضغوط العمل.

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة (مرسى و طه، 2020) (النصراوي، 2022) (عثامنة و بن عبد الغاني، 2022) (الحلواني و مصطفى محمد ، 2022) في قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسات (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014)، (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafeh, 2018) ، (عبد العظيم، 2023) (الغصني و السعيطي، 2018) (عثامنة و بن عبد الغاني، 2022) (صقر، 2009) (النصراوي، 2022) (مرسى و طه، 2020) في مكان الدراسة المستشفيات.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختيار عينة الدراسة العاملات بقطاع الصحة (الطبيبات) ومكان إجرائها مستشفى عمومي جزائري ممثلا في مستشفى مصطفى باشا الجامعي، إضافة لفترة اجراء الدراسة.

I.1 – ضغوط العمل:

1-1 تعريف ضغوط العمل:

حسب Myer Becker and Vandenberghe2004فإن ضغوط العمل هي استجابة لأفعال تتعلق بالعاطفة،السلوك تجاه الظروف السيئة للعناصر المتعلقة بالوظيفة (Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014, p. 78) وأضاف Landa Zafra Martos and Luzon 2008 أنه مجموعة من التحولات تغير من الحالة النفسية و العاطفية و الحركية للفرد عند الوقوع في المواقف الصعبة(Tsang, Chen, Wang, & Tai, 2012) ،وهذا نتيجة بيئة العمل المتوترة Adhi Pranata, Suyatna) (Yasa , & Sitiari , 2020, p. 65، وكذا نظرا لكثرة المهام الموكلة إلى الموظف مقارنة بمحدودية قدراته (عبد العظيم، 2023، صفحة 439) .

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف لضغوط العمل على أنها سلوكيات تظهر من خلال تصرفات غير معتادة للأفراد في بيئة العمل وهذا راجع غالبا إلى استنفاذ الطاقة النفسية و الجسدية.

2-1 أبعاد ضغوط العمل:

تتمثل أبعاد ضغوط العمل حسب أغلب الباحثين فيما يلي: (عبد العظيم، 2023، صفحة 440)

- غموض الدور: عدم إلمام الفرد بالجوانب التنظيمية للوظيفة و عدم وضوح المهام مما ينتج عنه الإحساس بالضغط.
- صراع الدور: ينتج من خلال تكليف الموظف بمهام معارضة لوظيفته أو خارج نطاقها .
- عبء العمل: يكون إما بإضافة مهام جديدة لوظيفته التي تتعدى قدراته أو من خلال خفض كمية المهام مما يولد الشعور بتقليل قيمته الوظيفية.
- بيئة العمل المادية: نعني بها محيط بيئة العمل من تجهيزات مادية و ملائمة مكان العمل لتأدية الوظيفة.

3-1 أنواع ضغوط العمل:

بصفة عامة قسمت ضغوط العمل إلى: (نعوم، 2015، الصفحات 41-42)

- ضغوط العمل الإيجابية:و تعني الضغوط التي يتم التعامل معها على أساس حافز يثير الأفراد و يعمل على تحسين الأداء.
- ضغوط العمل السلبية: ونعني بها الضغوط التي تكون بمثابة عائق تثبط من مستوى الأداء و تعمل على خلق الأزمات العملية و النفسية.

2.I سلوك المواطنة التنظيمية:

2-1 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

حسب Organ1988 فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك الموظف الطوعي، الذي يتجاوز نطاق الوظيفة ولا يتم اعتماده من طرف النظام الرسمي للحوافز و بالتالي سوف يساهم في نجاح الشركات (Casu, Mariani , Chiesa , Guglielmi, & Gremigni, 2021, p. 2) (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88) (BOZDOĞAN, 2021, p. 1070) ، كما يعرفه Frese Kring (Benrais, Mouadili, Messaoudi, & Sanade, 2022, p. 342) Soose and Zenpel على أنه سلوك يهتم بالعمليات خارج متطلبات الوظيفة و تساهم ضمنيا في الأداء العام. (BOZDOĞAN, 2021, p. 1070) ، وفي نفس السياق تم تقديمه من طرف PodSakoff and al 2000على أنه يجسد شعور الموظف بالانتماء للمنظمة مما يجعله بذللك يتجاوز الإجراءات الرسمية للوظيفة مما يساهم في إضافة قيمة للمنظمة. (النصراوي، 2022، صفحة 208) (Erdianza, Tentama, & Diah Sari , 2020, p. 69)،كما أنه يؤدي إلى الرفع من مستوى الأداء التنظيمي و جعله ذو فعالية. (مرسى و طه، 2020، صفحة 3) (Adhi Pranata, Suyatna Yasa , & Sitiari , 2020, p. 67) ،وأضاف Moideenkutty2005 على أنه يضمن بقاء النظام الإجتماعي للمنظمة و يدعم نجاحها بطريقة غير مباشرة, (النصراوي، 2022، صفحة 208) ،أما في المجال الصحي فيعبر سلوك المواطنة التنظيمية عن ولاء الموظفين لمؤسساتهم و تعزيز المشاركة في العمل و القدرة على الارتقاء بالخدمة وتحسين جودة الرعاية الصحية. (Mohamed El-Sayed, Abd El-Fattah, & Mohamed, 2018).

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف لسلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك يتمثل في امتلاك الموظف للإرادة الذاتية للقيام بمهام غير مدرجة ضمن وظيفته و يكون بذلك مساهم في تعزيز الأداء.

2-2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك خمس أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية ينص عليها مقياس Organ 1999 وهي الإيثار، ،الكياسة، الروح الرياضية السلوك الحضاري، وعي الضمير. (النصراوي، 2022، صفحة 208) وسوف نعرض بعض التعاريف لكل بعد من خلال مايلي:

– الإيثار: هو مساعدة الأقران أو الرؤوساء(BOZDOĞAN, 2021, p. 1070)،وتم اقتراحه من طرف Bateman et Organ 1983ويشير إلى سلوك طوعي من خلال السعي لمساعدة الأخرين (Benrais, Mouadili, Messaoudi, & Sanade, 2022, p. 344) مثل تقديم العون للزملاء في حل مشاكلهم العملية أو الشخصية. (مرسى و طه، 2020، صفحة 4) ، المساهمات الطوعية للموظفين، التضحية و منع المشاكل المتعلقة بالوظيفة. (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88)

– وعي الضمير: يعني ضمير الموظف التي يتجاوز توقعات الوظيفة. (BOZDOĞAN, 2021, p. 1071) وهو القيام بالمهام بصورة صحيحة مع مراعاة الثقافة التنظيمية للمؤسسة (مرسى و طه، 2020، صفحة 4).

– الكياسة: التميز بالسلوك المهذب مثل مساعدة الأخرين واتخاذ إجراءات لمنع حدوث مشاكل العمل. (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88) أو الكياسة وتتجسد في قدرة الفرد على الحد من مشاكل المتوقع حدوثها في العمل و التعامل مع الزملاء بأخلاق عالية. (مرسى و طه، 2020، صفحة 4).

– السلوك الحضاري: هي المشاركة الإيجابية و اهتمام العاملين في مهام العلاقات التجارية مثل عقد ورش العمل،الاجتماعات، المراسلات، ومناقشة المشاكل التشغيلية. وعرفهاOrgan1988بأنها درجة الاهتمام التي يجلبها الفرد للأنشطة أو الفعاليات التي تقوم بها المنظمة العامل بها. (Benrais, Mouadili, Messaoudi, & Sanade, 2022, p. 344)، الشراكة و الالتزام المسؤولان عن حياة المنظمة. (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88) .

– الروح الرياضية: نقصد بها روح الفريق التي يتم تجسيدها من خلال غض النظر على الظروف السيئة في مكان العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية. (Benrais, Mouadili, Messaoudi, & Sanade, 2022, p. 344)، التحلي بالتسامح و المرونة في التعامل مع المشاكل الوظيفية. (Asgari, Mezginejad, & Taherpour, 2020, p. 88) وكذا الاندماج مع التغيرات الاستثنائية في العمل (مرسى و طه، 2020، صفحة 4) .

2-3خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية :

هناك عدة خصائص لتلك السلوكيات منها: (عبد العظيم، 2023، صفحة 445)

- سلوكيات اختيارية.
- يست ضمن المهام الرسمية للوظيفة.
- لا يوجد مقابل مادي لها.
- تساعد على تحسين الأداء التنظيمي.
- تعمل على تطوير الفعالية التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية.

II- الطريقة والأدوات تصميم أداة الدراسة:

1- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل المجتمع من كل الطبيبات العاملات في مستشفى مصطفى باشا الجامعي وتم اختيار عينة عشوائية عددها 72 طبيبة من مختلف التخصصات.

2- **المنهج والأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأساليب الإحصاء الوصفي وباستخدام البرنامج الإحصائي SpssV25، ومن الأساليب نجد المتوسط الحسابي الانحراف المعياري،تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

3- أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات و يتكون الاستبيان من:

- الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية و الوظيفية للمبحوثين (العمر،سنوات الخبرة ،ساعات العمل)

- الجزء الثاني: يتضمن العبارات الخاصة بالدراسة،حيث تم الاطلاع على بعض الدراسات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة (الحلواني و مصطفى محمد ، 2022) (الغصني و السعيطي، 2018) (عثامنة و بن عبد الغاني، 2022) (مرسي و طه، 2020) (صقر، 2009) وذلك لتحديد عبارات الاستبيان الخاصة بمحور ضغوط العمل موزعة على 13عبارة و الخاصة بمحور سلوك المواطنة التنظيمية موزعة على 16عبارة.

من خلال الجداول الموضحة أدناه في الملاحق نجد:

أ- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

في الجدول رقم 01، وجد أن معاملات ارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمحور متغير ضغوط العمل تراوحت (0,646و0,793)، وهي قيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01،و تشير هذه الارتباطات إلى اتساق داخلي بين الفقرات و أن العبارات تعبر على مدلول الدراسة ،وأن خاصية الاتساق الداخلي لهذا المحور محققة.

من خلال الجدول رقم 02 يتضح أن معاملات ارتباط بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية لمحور متغير سلوك المواطنة التنظيمية تراوحت (0,663و0,790) وهي قيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01،و تشير هذه الارتباطات إلى اتساق داخلي بين الفقرات وأن العبارات تعبر على مدلول الدراسة ،وأن خاصية الاتساق الداخلي لهذا المحور محققة.

ب- ثبات أداة الدراسة:

يتضح من خلال جدول رقم 03 أن معامل الثبات للمحور الأول الخاص بضغوط العمل كانت قيمته (0,754)، أما معامل الثبات الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية فقد كانت قيمته(0,836)،أما معامل ثبات الدراسة ككل كانت قيمته تقدر (0,762) وهي قيمة أكبر من (0,7) تدل على ثبات أداة الدراسة.

ج- توزيع عينة الدراسة:

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن عينة الدراسة كانت الفئة العمرية الغالبة (من 30إلى أقل من 40سنة) بنسبة مئوية بلغت68,1 **%**، أما بالنسبة لسنوات الخدمةفيتضح من خلال الجدول أن الفئة الغالبة على عينة أفراد الدراسة هي من (10سنوات إلى أقل من 15سنة) بنسبة 72,2 %،كذلك يتبين من خلال الجدول أن ساعات العمل الغالبة (من 8ساعات إلى 10ساعات يوميا) بنسبة 63,9 %.

د- اختبار فرضيات الدراسة:

تم الاعتماد في تحليل إجابات أفراد العينة على سلم ليكارت الخماسي من غير موافق بشدة بمتوسط مرجح 1-1.80 إلى موافق بشدة بمتوسط مرجح 4.20-5، وفيما يلي يتم تقديم النتائج المحصل عليها من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

- اختبار الفرضية الأولى:"يوجد مستوى عال لضغوط العمل لدى الطبيات بمستشفى مصطفى باشا"

للتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل منفردة ومجتمعة، حيث من خلال الجدول رقم (05) أدناه يتضح أن مستوى وواقع ضغوط العمل لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا كان مرتفعا، إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3,92) و انحراف معياري بلغ (0,48)، ومن حيث مستوى أبعاده كانت مستويات جميع أبعاده (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) مرتفعة إذ بلغت المتوسطات المرجحة لهم على التوالي (3,61،4,14،3,83،4,04)، بانحرافات معيارية بلغت على التوالي (0,81،0,51،0,66،0,68).

مما سبق وجد أن الفرضية الأولى المتضمنة أن هناك مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا **مقبولة،** ويمكن تفسيرّ ذلك من خلال طبيعة المستشفى باعتباره أحد المستشفيات الرئيسية في الوطن، وبالتالي تستقبل حالات كثيرة قد تتجاوز التجهيزات الطبية المتوفرة بالمستشفى وكذا تفوق قدرات الطاقم الطبي، وهذا ما يؤدي إلى ضغط العمل وكذا لاحتواءه على أقسام حساسة (جراحة،طوارئ) مما يتطلب تعامل خاص مع النقص في الأخصائين مما يضيف ضغط على الطبيبات خصوصا الحالة العاطفية (قلق،توتر)،كما أن عملية اتخاذ القرار في هذه الأقسام تتطلب السرعة و الدقة،بالإضافة إلى أنه بعد أزمة كوفيد19أصبح الأطباء منهكين نفسيا وجسديا بعد المشاهدات الكثيرة لحالات الموتى و حالات الذعر و الخوف بعد انتشار الإصابات بين أفراد عائلاتهم بسبب العدوى، مما ألزم البعض الحجر الصحي، كما تم فقدان عديد كبير منهم، وهذا ما أدى إلى ارتفاع عبء العمل واستنفاذ القدرة النفسية و الجسدية،ناهيك عن ساعات العمل دون توقف خاصة في الاستعجالات، حيث حسب تحليل عينة الدراسة فإن فئة ساعات العمل من 8سا إلى10سا هي الفئة الغالبة مما يؤثر على الحياة الشخصية و الاجتماعية للطبيبات.

- اختبار الفرضية الثانية:"يوجد مستوى منخفض لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيات بمستشفى مصطفى باشا"

من خلال الجدول رقم (06) أدناه يتضح أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع،إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (4,10) وانحراف معياري بلغ (0.36)، ومن حيث مستوى أبعاده كان مستوى بعد الكياسة مرتفعا جدا إذ بلغت المتوسط المرجح له (4,39) بانحراف معياري بلغ (0,43) و وجد مستوى الأبعاد (الإيثار،الروح الرياضية،السلوك الحضاري،وعي الضمير) مرتفعا إذ بلغت المتوسطات الحسابية المرجحة لهم على التوالي (4,02،3,79،4,16،4,15) بانحرافات معيارية بلغت على التوالي (0,57،0,48،0,47،0,54).

وعليه الفرضية الثانية المتضمنة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا منخفض **مرفوضة،** ويمكن تفسير ذلك أنه يسود بين الطبيبات روح التعاون والعمل،كما يدل على التزامهن الكامل بالميثاق الأخلاقي للطب والأهداف النبيلة لهذه المهنة مما يحفزهن على القيام بمهام إضافية ،كما أنه دليل على الدعم القوي من قبل المستشفى للطبيبات مما يشجعن على تعزيز سلوكيات المواطنة و تقديم أفضل رعاية للمرضى.

- اختبار الفرضية الثالثة:"يوجد أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي."

تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صحة هذه الفرضية وقبل القيام باختبارها لابد من إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة .

- **تحليل معامل الالتواء و التفلطح:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن قيم معامل الالتواء محصورة بين (0,616-و0.305) وهي أقل من 21،و كذلك معامل التفلطح محصور بين (0.706-و0.542) وهي أقل من 3، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

- **تحليل معامل تضخم التباين و التباين المسموح:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن معامل تضخم التباين لجميع المتغيرات المستقلة محصور بين(1,213و1,590) وهي أقل من 10،كما أن التباين المسموح محصور بين (0.629و0,824) وهي أكبر من 0.1 وبالتالي يمكننا القول أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرات المستقلة وأنها صالحة لاختبار فرضيات الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم09 أن مستوى الدلالة **F=0, 960** وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05،حيث تشير هذه النتائج إلى أن نموذج الدراسة غير دال إحصائيا و بالتالي عدم وجود أثر لضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الثالثة:"يوجد أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي."**مرفوضة**

يمكن تفسير ذلك أنه يوجد دعم قوي من طرف المستشفى للطبيبات و كذا علاقات العمل الجيدة بين الزملاء مما يغطي على ضغوط العمل،كما أن الطبيعة الإنسانية و المسؤولية المهنية لهذه الوظيفة ،تجعل من الطبيبات لا يركزن على الضغوط بل على انقاذ الأرواح ،كما أن النوع الإجتماعي للطبيبات (الأنثى) يغلب عليها الجانب العاطفي(الرغبة في تقديم الدعم المستمر للمرضى و التعاطف معهم)،ناهيك عن سنوات العمل حسب تحليل عينة الدراسة أن الفئة الغالبة (من 10إلى أقل من 15سنة) ويمكن تفسير أن سنوات العمل تولد المرونة والخبرة في مواجهة التحديات والتكيف مع الضغوط.

انطلاقا من رفضنا للفرضية الرئيسية بعد التأكد من عدم وجود أثر للمتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل على المتغير التابع ممثل في سلوك المواطنة التنظيمية، فالجدول رقم10 يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار أثر كل بعد لمتغير ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية:

- لا يوجد أثر لبعد غموض الدور أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بالمستشفى لأن **sig=**0,429 وهو أكبر من 0.05.
- لا يوجد أثر لبعد صراع الدور أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بالمستشفى لأن **sig=0,207** وهو أكبر من 0.05.
- لا يوجد أثر لبعد عبء العمل أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بالمستشفى لأن**sig=0,164** وهو أكبر من 0.05.
- لا يوجد أثر لبعد بيئة العمل المادية أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بالمستشفى لأن **sig=0,354** هو أكبر من 0.05.

V- الخلاصة:

نظرا لمكانة الجيش الأبيض في شفاء المرضى أو على الأقل تخفيف آلامهم خاصة بعد الأزمة الصحية التي عاشها العالم نهاية 2019م، فقد أصبحت العناية بالأطباء وخاصة الطبيبات ضرورة تفرضها متطلبات الصحة والسلامة، وفي غطار ذلك ركزت الدراسة على متغيري ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي وذلك راجع لطبيعة العمل وعدم كفاية الدعم الحكومي مع الضعف العام للصحة بعد أزمة كورونا.
- يوجد مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي، للطبيعة البشرية والانسانية للطبيبات.
- لا يوجد أثر لضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا الجامعي، لتغلب أخلاق المهنة والجانب الانساني مع الحالات المرضية التي يتولد عن أي تأخر أو تقصير فقدان الحياة.
- لا يوجد أثر لبعد غموض الدور على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا .
- لا يوجد أثر لبعد صراع الدور على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا
- لا يوجد أثر لبعد عبء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا.
- لا يوجد أثر بيئة العمل المادية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطبيبات بمستشفى مصطفى باشا.

من خلال النتائج المتحصل يمكن تقديم التوصيات التالية:

- وضع المسؤولين لاستراتجية تمكن من الحد من ضغوط العمل من خلال النظر في ساعات العمل و المناوبات الليلية.
- تحسين بيئة العمل المادية من خلال توفير الأجهزة و الأدوية االكافية للعلاج.
- القيام بدورات تدريبية لكيفية مواجهة الضغوط و التكيف معها.
- التحفيز الدائم من أجل تحقيق رضا وظيفي يدعم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- الدعم المستمر و توطيد علاقات العمل باعتبارها طرق فعالة لرفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية و بالتالي تقديم خدمات صحية أفضل .
- عدم الاكتفاء بالتمويل الحكومي والبحث عن منافذ تمويلية تمكن من ترقية الخدمة الصحية وتحقق مستوى مرضي من ظروف العمل للطبيبات.

ملاحق:

الجدول 01:الاتساق الداخلي لأبعاد متغير ضغوط العمل.

	غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	بيئة العمل المادية
Corrélation de Pearson	**0,762	**0,793	**0,718	**0,646
Sig(bil atérable)	0,000	0,000	0,000	0,000
N	72	72	72	72
**دال إحصائيا عند 0.01				

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول 02:الاتساق الداخلي لأبعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية

	الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	وعي الضمير
Corrélation de Pearson	**0,747	**0,694	**0,663	**0,715	**0,790
Sig(bilatérable)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
N	72	72	72	72	72
**دال إحصائيا عند 0.01					

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول 03:معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

محاور الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات
ضغوط العمل	13	0,754
سلوك المواطنة التنظيمية	16	0,836
الدراسة ككل	29	0,762

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول04:توزيع عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
السن	أقل من 30سنة	19	26,4
	من30 إلى أقل من 40سنة	49	68,1
	من40إلى أقل من 50سنة	3	4,2
	من50سنة فما أكثر	1	1,4
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	11	15,3
	من 5إلى أقل من 10سنوات	2	2,8
	من 10سنوات إلى أقل من 15سنة	52	72,2
	من 15سنة فما أكثر	5	6,9
ساعات العمل	أقل من 8ساعات يوميا	4	5,6
	من 8ساعات إلى10ساعات يوميا	46	63,9
	أكثر من 10ساعات يوميا	22	30,6

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول 05:المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والمستويات الموافقة لضغوط العمل.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
غموض الدور	3,61	0,81	4	مرتفع
صراع الدور	4,14	0,51	1	مرتفع
عبء العمل	3,83	0,66	3	مرتفع
بيئة العمل المادية	4,04	0,68	2	مرتفع
ضغوط العمل	3,92	0,48	-	مرتفع

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول06:المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والمستويات الموافقة لسلوك المواطنة التنظيمية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
الإيثار	4,02	0,57	4	مرتفع
الكياسة	4,39	0,43	1	مرتفع جدا
الروح الرياضية	3,79	0,48	5	مرتفع
السلوك الحضاري	4,16	0,47	2	مرتفع
وعي الضمير	4,15	0,54	3	مرتفع
سلوك المواطنة التنظيمية	4,10	0,36	-	مرتفع

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات **spss**

الجدول رقم07:معاملي الالتواء والتفلطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الأول: ضغوط العمل.	-0,291	0,542
غموض الدور	-0,048	-0,210
صراع الدور	-0,077	-0,706
عبء العمل	-0,225	-0,402
بيئة العمل المادية	-0,616	0,083
سلوك المواطنة التنظيمية	0,305	-0,214

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات**spss**

الجدول 08:معامل تضخم التباين و التباين المسموح

المتغيرات	معامل تضخم التباين	التباين المسموح
غموض الدور	1,397	0,716
صراع الدور	1,590	0,629
عبء العمل	1,343	0,745
بيئة العمل المادية	1,213	0,824

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات**spss**

الجدول رقم09:نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثالثة.

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
01	الانحدار	0,088	1	0,088	0,003	0,960	0,00	0,066
	الخطأ المتبقي	84,49	70	1,207	-	-	-	-
	المجموع	84,578	71	-	-	-	-	-

الجدول رقم 10:نتائج اختبار أثر كل بعد لضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

النموذج	المعاملات غير النمطية	المعاملات النمطية	قيمة T	

		B	الخطأ المعياري	Beta	المحسوبة	مستوى دلالة T
01	Constant ثابت	69,62	6,180	-	11,249	0,000
	غموض الدور	0,266	0,335	0,111	0,796	0,429
	صراع الدور	-0,547	0,429	-0,190	-1,275	0,207
	عبء العمل	0,565	0,401	0,193	1,409	0,164
	بيئة العمل المادية	-0,348	0,373	-1,22	-0,934	0,354

المصدر:من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات spss

- الإحالات والمراجع :

.

1-Mohamed El-Sayed, H. A.-L., Abd El-Fattah, M. A.-H., & Mohamed, W. M. (2018). The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior among Nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital. *Zagazig Nursing Journal*, 148-157.

2-Hooi , S. S., & Ali, H. (2016). The linkage between stress and organizationel citizenship behavior. *International Business Management*, 2713-2718.

3-Kasraie, S., Parsa, S., Hassani, M., & Ghasem-Zadeh, A. (2014). The relation between quality of work life job stress job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh hospitals staff. *Patient safety et quality improvement journal*, 77-81.

4-BOZDOĞAN, S. C. (2021). The Mediating Role of Organizational Citizenship behavior and voice behavior in the relationship between proactive personality and job performance. *Alanya Academic Review Journal* , 1069-1085 .

5-Asgari, A., Mezginejad, S., & Taherpour, F. (2020). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Innovar*, 87-97.

6-Adhi Pranata, S. K., Suyatna Yasa , P. N., & Sitiari , N. (2020). The effects of organizational citizenship behavior towards work stress and performance of Employees in Income Agency Regional city of Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 65-72.

7-Agheli, R., Roshangar, F., Parvan, K., Sarbakhsh, P., & Shafeh, S. (2018). Work stress and organizational citizenship behaviors among Nurses. *Annals of Tropical Medicine and Public Health.*

8-Tsang, S.-S., Chen, T.-Y., Wang, S.-F., & Tai, H.-L. (2012). Nursing work stress The impacts of social network structure and organizational citizenship behavior. *Journal of Nursing Research*, 9-18.

9-عماد أنيس روحي صقر. (2009). آليات مقترحة للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الوالء التنظيمي لدى العاملين . 1-156.

10-خالد سوفيناج الغضني، و فتحي سعد السعيطي. (2018). ضغوط العمل و تأثيرها في عملية اتخاذ القرارت الإدارية في المستشفيات العامة العاملة بجامعة بنغازي. *مجلة جامعة بنغازي العلمية*، 62- 85

11-سناء إسماعيل مرسى، و حسن السيد طه. (2020). النسيان التنظيمي و أثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية. Scientific Journal of Commercial Research, Faculty of Commerce, South Valley University، 1-36.

12-م,م عادل مجيد النصراوي. (2022). أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية(بحث استطلاعي لأراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الأهليةفي كربلاء(مستشفى الكفيل،مستشفى الحجة، مستشفى زين العابدين). مجلة الريادة للمال و الأعمال، 203-215.

13-ناصر سيف عثامنة، و دنيا أحمد بن عبد الغاني. (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. المجلة العربية للإدارة، 315-336.

14-حنان صلاح الدين محمد الحلواني، و مروة محمد مصطفى محمد . (2022). دور القيادة الأخلاقية لدى رؤوساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم دراسة ميدانية بمدينة أسيوط. *إدارة البحوث و النشر العلمي*، 180-282.

15-كامل عماد حمدي عبد العظيم. (2023). أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات العامة بمحافظة سويف. مجلة الدراسات المالية و التجارية، 429-466

16-فؤاد نعوم. (2015). ضغوط العمل. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 38-58.

17-Benrais, A., Mouadili, M., Messaoudi, R., & Sanade, Z. (2022). Étude de l'impact du soutien organisationnel perçu et de la marque employeur interne sur le comportement de citoyenneté organisationnelle cas des infirmiers en période de crise covid19. *Alternatives Managériales Economiques.*, 340-360.

18-Casu, G., Mariani , M. G., Chiesa , R., Guglielmi, D., & Gremigni, P. (2021). The role of organizational citizenship behavior and gender between job satisfaction and task performance. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 1-14.

19-Erdianza, N., Tentama, F., & Diah Sari , E. (2020). The effects of work enjoyement and work life balance on organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediator. *International Journal of Management and Humanities* , 67_73